

Allmänt villkor  
**Djur**

Gäller fr.o.m. 2024-03-01

# Ditt eget försäkringsbolag!

Det här är Allmänt villkor för Sveland Djurförsäkringar. Tillsammans med ditt försäkringsbrev och särskilt villkor för din djurförsäkring ger det dig information om vad som gäller för din försäkring. Om en skrivning i Allmänt villkor motsäger vad som står i särskilt villkor för din djurförsäkring är det alltid det senare som gäller.

## Kontrollera din försäkring!

När du har tecknat en försäkring får du ett försäkringsbrev. Vi ber dig att noggrant kontrollera uppgifterna i försäkringsbrevet och kontakta oss om något inte stämmer. På ditt försäkringsbrev hittar du följande information:

- **Djurspecifikation** anger vilket djur som är försäkrat, t.ex. namn, ras och ålder.
- **Försäkringsform** anger den valda försäkringslösningen.
- **Försäkringsbeloppet** är den högsta ersättningsnivån för momentet.
- **Grundsjälvrisk** avser fast självrisk på veterinärvårdskostnader som du betalar för varje självriskeperiod vid en skada.
- **Rörlig självrisk** avser den del av veterinärvårdskostnaderna som du själv betalar vid behandling av en skada. Beloppet beräknas efter att fast självrisk dragits av.

## Vi ger dig mervärde!

### Svelands Vårdguide

Är du i behov av rådgivning? Med Svelands Vårdguide får du som har frågor om katt, hund, häst eller smådjur sjukvårdsrådgivning av legitimerade djursjukskötare, direkt i mobilen via telefon- eller videosamtal. Ring 046-276 92 90. Tjänsten ingår för dig som har dina djur försäkrade i Sveland.

### Förhandsbesked

Om du är osäker på om en speciell sjukdom/skada eller behandling ersätts av försäkringen, är du alltid välkommen att kontakta vår skadeavdelning för att få ett förhandsbesked.

### Kundservice

Du är varmt välkommen att kontakta vår kundservice via kontaktformuläret på vår hemsida [www.sveland.se](http://www.sveland.se). Där kan du också chatta med oss och hitta kontaktuppgifter till våra försäkringsombud. Det går även bra att ringa oss på 046-276 92 00.

### Svelands Stiftelse

Sveland Djurförsäkringars stiftelse främjar vetenskaplig forskning och utveckling som har betydelse för djurs hälsa ur såväl ett etiskt som medicinskt perspektiv.



<b>Allmänna villkor</b> .....	<b>4</b>
Vem försäkringen gäller för .....	4
Var gäller försäkringen .....	4
Försäkringstiden .....	4
Uppsägning av försäkringen .....	4
Ändring under försäkringstiden .....	4
Pris- och villkorsändring .....	4
Premie .....	4
Återbetalning av premie .....	4
<b>Föreskrifter</b> .....	<b>5</b>
Upplyningsplikt .....	5
Reservation (undantag i försäkringen) .....	5
Säkerhetsföreskrifter .....	5
Framkallande av försäkringsfall .....	5
Force Majeure .....	5
Övriga begränsningar i Svelands ansvar .....	5
Vid skada .....	5
Avlivningstillstånd .....	6
Plötslig död .....	6
Obduktion .....	6
Försvunnet djur .....	6
Skada utomlands .....	6

<b>Värderings- och ersättningsregler</b> .....	<b>6</b>
Dubbelförsäkring .....	6
Uppsåt och grov vårdslöshet .....	6
Återkrav .....	6
Lagstiftning .....	6
Försäkringsgivare .....	6
Försäkringens pris .....	7
Ångerrätt .....	7
Registrering och personuppgifter .....	7
Skaderegistrering .....	7
Preskription .....	7
Besvärshänvisning - Överklagande .....	7
Rådgivning .....	7

## Allmänna villkor

### Vem försäkringen gäller för

Försäkringen gäller för försäkringstagaren som ägare till det försäkrade djuret, om inget annat avtalats med Sveland Djurförsäkringar.

För sålt eller på annat sätt avyttrat djur upphör försäkringen att gälla i och med att djuret övergår i annans ägo. Även för djur som, utan Sveland Djurförsäkringars medgivande, annat än tillfälligtvis hyrts eller lånats ut, upphör försäkringen att gälla i och med att djuret övergår i annans besittning.

### Var gäller försäkringen

Försäkringen gäller försäkringsfall som inträffar i Sverige och vid tillfällig vistelse inom Norden. Vid tillfällig vistelse utom Norden, se särskilda villkor för respektive försäkring.

### Försäkringstiden

Förutsatt att försäkring beviljas gäller följande: Försäkringstiden är normalt ett år från den dag försäkringen blivit gällande, om inte annat har avtalats eller angivits i försäkringsbrevet.

Om försäkring tecknas samma dag som den ska träda i kraft, gäller den först efter det klockslag då Sveland Djurförsäkringar bekräftat försäkringen.

Försäkringens förfallodag läggs normalt till månadsskifte, varför första försäkringsperiod kan vara kortare än ett år.

Vid förfallodag förnyas försäkringen automatiskt för ytterligare en period på ett år om ingen uppsägning skett.

Sveland Djurförsäkringars ansvar gäller under den period som försäkringen är gällande. För veterinärvårdskostnader samt liv- och användbarhetsskada, som uppkommer efter att Sveland Djurförsäkringars ansvar upphört, lämnas ingen ersättning.

### Uppsägning av försäkringen

Försäkringen kan sägas upp under försäkringstiden om det föreligger anledning som anges i försäkringsavtalslagen, t.ex. om behovet av försäkring upphör eller liknande omständighet inträffar.

Om försäkring har förnyats, men premien är obetald för den förnyade försäkringen, sägs den upp av Sveland Djurförsäkringar. Uppsägningen gäller med 14 dagars uppsägningstid räknat från den dag Sveland Djurförsäkringar skickade uppsägningen.

### Ändring under försäkringstiden

Sveland Djurförsäkringar har rätt att ändra villkoren under försäkringsperioden om det framkommer att ett försäkrat djur har eller haft skador eller sjukdomar som enligt veterinär-medicinsk bedömning har påbörjats före försäkringstidens början eller om djuret visat symptom på sjukdom före försäkringstidens början som bolaget inte fått kännedom om.

Sveland Djurförsäkringar har också rätt att ändra villkoren i de fall försäkringstagaren eller annan försäkrad grovt åsidosatt förpliktelse mot bolaget.

Är försäkringstagaren missnöjd med ett beslut om särskilda begränsningar och reservationer som påförts försäkringen ska klagan göras till Sveland Djurförsäkringar omgående. Har premien för nästkommande försäkringsperiod betalats anses villkoren för försäkringen vara accepterade av försäkringstagaren.

### Pris- och villkorsändring

Sveland Djurförsäkringar meddelar minst 14 dagar före huvudförfalldag om gjorda pris- och villkorsändringar. Sveland Djurförsäkringar ska meddelas före ändringsdagen om försäkringen ska upphöra.

Har Sveland Djurförsäkringar anledning att inte förnya avtalet, ska underrättelse till försäkringstagaren ske senast en månad före försäkringstidens slut. Skickas meddelandet senare förlängs försäkringen med lika många dagar som meddelandet är försenat.

### Premie

Premie för en nytecknad försäkring ska betalas inom 14 dagar från den dag Sveland Djurförsäkringar har avsänt försäkringsbrev med inbetalningskort. Detsamma gäller för tilläggspremie då försäkringen ändrats under försäkringstiden.

Då beräkning och premieaviserings sker en månad före försäkringsperiodens utgång överflyttas beräkningsgrunden för sista månaden till nästkommande period.

Premie för förnyad försäkring ska betalas senast på den nya periodens begynnelse. Premie behöver dock inte betalas tidigare än en månad efter det att Sveland Djurförsäkringar avsänt försäkringsbrev med inbetalningskort.

Sveland Djurförsäkringar har rätt att ta ut en administrativ avgift om 25 kronor per pappersfaktura. Ingen avgift tas ut vid e-faktura eller om fakturan distribueras elektroniskt via KIVRA. För kunder som vill delbetala sin premie tillkommer en procentuell kostnad beroende på om delbetalningen görs månads-, kvartals- eller halvårsvis.

Om premie inte betalas i rätt tid föreligger dröjsmål med premieinbetalningen och Sveland Djurförsäkringar har rätt att säga upp försäkringen. Försäkringen upphör att gälla 14 dagar efter uppsägningstidpunkten, om inte premien betalas inom denna tid. Avser dröjsmålet premieinbetalningen för tilläggsförsäkring räknas försäkringstiden om för den ändrade försäkringen med hänsyn till den premie som har betalats. Uppsägningstidpunkten är den dag då Sveland Djurförsäkringar sänt meddelande om uppsägning. Vid dröjsmål med betalning av premie debiteras påminnelseavgift om 50 kronor.

Betalningar som kommer Sveland Djurförsäkringar tillhanda och som inte täcker hela den uppkomna skulden avräknas alltid mot den äldsta skulden.

Ovanstående gäller också i tillämpliga delar när premien betalas via autogiro.

Om premie betalas efter att försäkringen upphört, ses detta som ansökan om ny försäkring. Beviljas inte försäkring enligt begäran, ska Sveland Djurförsäkringar skriftligen underrätta om detta inom 14 dagar från betalningsdagen.

### Återbetalning av premie

För återbetalning av premie gäller att om försäkringen sägs upp under försäkringstiden på grund av att försäkringsbehov upphört eller omständighet som anges i försäkringsavtalslagen, återbetalas del av premien som avser tiden efter upphörandet.

Sveland Djurförsäkringar har då rätt att räkna om premie enligt den korttidstariff Sveland Djurförsäkringar tillämpar för försäkringar med kortare försäkringsperiod. Lägre belopp än 50 kronor återbetalas inte.

## Föreskrifter

### Upplyningsplikt

Premier och villkor bygger på de uppgifter som lämnas då försäkringen tecknas eller då ändrad omfattning begärs. De uppgifter och upplysningar som lämnas vid detta tillfälle måste vara riktiga och svar på frågor som ställs vara fullständiga och sanningsenliga. Sveland Djurförsäkringar har rätt att begära besiktning av försäkrade djur, samt ges rätt inhämta uppgifter om djuret av veterinär eller annan sakkunnig.

Vid brist i försäkringstagares upplyningsplikt, riskeras att helt eller delvis stå utan försäkringsskydd. Sveland Djurförsäkringar kan göra avdrag på ersättningen vid skada om oriktiga eller ofullständiga uppgifter uppsåtligt eller av grov vårdslöshet lämnats.

### Reservation (undantag i försäkringen)

Försäkringen kan påföras särskilda villkor, en så kallad reservation, som innebär ett undantag i försäkringen för visst fel (sjukdom eller skada). Detta innebär att skadeärenden på grund av detta fel, följer av felet eller annat fel som uppstår i samband med det inte ersätts av försäkringen

Har reservation införts betalas varken liv- eller veterinärvård ersättning för sådant fel som anges i reservationen.

Är försäkringstagaren missnöjd med ett beslut om reservationer ska klagan göras till Sveland Djurförsäkringar omgående.

Har premien för försäkringen betalats anses villkoren för försäkringen vara accepterade av försäkringstagaren.

### Säkerhetsföreskrifter

Författningar och föreskrifter som är fastställda av stat eller myndighet och har som syfte att förebygga eller begränsa skada på djur, ska följas av försäkringstagaren. Exempel på sådan författning är:

Djurskyddslagen (DL), Djurskyddsförordningen (DF), Statens jordbruksverks föreskrifter och allmänna råd om hållande av hund och katt, Statens jordbruksverks föreskrifter och allmänna råd om hästhållning, Statens jordbruksverks föreskrifter och allmänna råd om träning och tävling med djur och Statens jordbruksverks föreskrifter och allmänna råd om villkor för hållande, uppfödning och försäljning m.m. av djur avsedda för sällskap och hobby. Beslut eller förelägganden av veterinär eller myndighet ska följas.

Veterinär ska tillkallas eller uppsökas så snart ett djur insjuknar, skadas eller visar slöhet eller avmagring. Ett sjukt djur ska hållas under veterinärvård och veterinärs anvisningar och rekommendationer ska ovillkorligen följas under hela sjukdomstiden, liksom de anvisningar Sveland Djurförsäkringar kan komma att lämna.

Följs inte ovanstående säkerhetsföreskrifter eller andra föreskrifter som tas upp i försäkringsvillkoren, är Sveland Djurförsäkringars ersättningskyldighet begränsad i enlighet med vad som föreskrivs i försäkringsavtalslagen.

Sveland Djurförsäkringar har rätt att besiktiga försäkrade djur, samt ges rätt att inhämta upplysningar om djuret av veterinär eller annan sakkunnig.

### Framkallande av försäkringsfall

Försäkringstagaren är skyldig att visa omsorg och behandla försäkrade djur väl och efter förmåga handha djuret på sådant sätt att försäkringsfall förhindras alternativt begränsa dess följder.

Om skada uppkommit eller förvärrats genom uppsåtlighet eller oaktsamhet, får Sveland Djurförsäkringar sätta ned ersättningen. I fall av skadehändelse där bristande omvårdnad av djur har sin orsak i djurplågeri eller vanvård kan ersättning bortfalla helt eller delvis. Detta gäller också om närstående till försäkringstagaren orsakat skada.

### Force Majeure

Sveland Djurförsäkringar är inte ansvarigt för förlust som kan uppstå om skadeutredning, utbetalning av ersättning eller iståndsättande av skadad egendom fördröjs på grund av krig, krigsliknande händelser, inbördeskrig, terroristdåd, revolution, uppror, skada till följd av atomkärnprocess, dammskador, myndighetsåtgärd, strejk, lockout, blockad eller annan liknande händelse.

Föreligger hinder för Sveland Djurförsäkringar att verkställa betalning eller annan åtgärd med anledning av sådan force majeure-händelse som avses ovan i detta stycke får åtgärden skjutas upp till dess hindret har upphört.

### Övriga begränsningar i Svelands ansvar

Sveland Djurförsäkringar ansvarar inte i något fall för skadehändelser eller annan förlust direkt eller indirekt till följd av natur- eller miljökatastrofer. Inte heller vid krig, krigsliknande händelse, inbördeskrig, terroristdåd, revolution eller uppror, eller skada till följd av atomkärnprocess eller dammskador.

### Beräkning tidsperiod

Vid beräkning av en tidsperiod gäller följande:

- Dagen som veterinärbesiktningen genomförs räknas som dag ett.
- Karenstidens första dag är samma dag som försäkringen tecknas alternativt förbättras.
- En självriskperiod räknas från och med datumet för första veterinärbesöket som startar aktuell självriskperiod.

### Vid skada

Om en skada inträffar ska detta snarast anmälas till Sveland Djurförsäkringar. Vid direkt kontakt med Sveland Djurförsäkringars huvudkontor, lämnas information om den fortsatta hanteringen.

I skadeanmälan lämnas redogörelse över skadehändelsen samt bifogas de intyg, kvitton samt övriga handlingar som är av betydelse för Sveland Djurförsäkringars bedömning av skadefallet.

Skadeanmälan skickas in via Mina Sidor under djurets försäkring på [www.sveland.se](http://www.sveland.se). Skadeanmälan kan även skickas in via formulär på hemsidan och mer information finns på [www.sveland.se/anmal-skada/](http://www.sveland.se/anmal-skada/).

Skriftlig skadeanmälan kan sändas till Sveland Djurförsäkringar, Box 199, 221 00 Lund.

Sveland Djurförsäkringar ges rätt att inhämta uppgifter direkt från veterinär.

Vid ansökan om livförsäkringsersättning för enskilt försäkrat djur, får Sveland Djurförsäkringar begära att djurets registreringshandlingar insändes.

Om Sveland Djurförsäkringar begär att djuret ska undersökas av veterinär som bolaget anvisar, är försäkringstagaren skyldig att medverka till det.

Om försäkringstagaren i bedrägligt syfte uppger, förtiger eller döljer något förhållande för bedömningen av försäkringsfallet och Sveland Djurförsäkringars ansvar, förloras rätten mot Sveland Djurförsäkringar.

### Avlivningstillstånd

Om veterinär utifrån veterinärmedicinsk erfarenhet bedömer att det blir aktuellt att låta avliva djuret, ska Sveland Djurförsäkringar omgående kontaktas för att få vidare instruktioner. Detta så att Sveland Djurförsäkringar ges möjlighet att före avlivning låta besiktiga djuret eller samråda med behandlande veterinär.

Detta gäller inte vid akuta skador där veterinär intygar att omedelbar avlivning är nödvändig av djurskyddsskäl.

Om djuret har både liv-, användbarhets- och veterinärvårdsförsäkring kan avlivning medges om det är uppenbart att en ersättning ur veterinärvårdsförsäkringen skulle överstiga försäkringsbeloppet i liv- och användbarhetsförsäkringen. Kontakta Sveland Djurförsäkringar för en bedömning.

### Plötslig död

Dör ett försäkrat djur plötsligt eller skadas så svårt att det måste avlivas innan veterinär hinner tillkallas ska förhållandet och identitet styrkas i första hand av veterinär i andra hand genom fotodokumentation samt intyg av två ojäviga personer.

### Obduktion

Har ett djur dött eller avlivats utan att bakomliggande orsak kunnat fastställas kan obduktion begäras av Sveland Djurförsäkringar för att ersättning ska kunna betalas ut. Obduktion som är gjord på ett djur som varit fryst, nedgrävt eller på annat sätt är olämpligt att undersöka ersätts aldrig.

### Försvunnet djur

Om djuret kommit bort måste försvinnandet anmälas till polisen. Det försvunna djuret måste ha efterlysts via annonsering i exempelvis lokalpress eller genom inlägg i sociala medier. Efterforskningar efter det försvunna djuret måste även göras utan dröjsmål.

Ersättning kan lämnas om djuret inte kommit tillrätta inom tre månader (gäller inte katt och övriga smådjur).

### Skada utomlands

Sker skadefall utomlands ska bifogade intyg, kvitton samt övriga handlingar vara utfärdade på danska, norska, engelska eller tyska.

Söks ersättning för veterinärvårdskostnader ska djurets identitet anges på kvitton samt diagnos vara angiven. Veterinärvårdskostnaderna ska vara specificerade.

Eventuell ersättning vid skada utbetalas i svensk valuta enligt vid skadetillfället gällande valutakurs.

Avlider eller förolyckas djuret utomlands ska Sveland Djurförsäkringars skadeavdelning omedelbart kontaktas. Djurets identitet ska säkerställas genom chipavläsning samt fotodokumentation.

För stulet eller försvunnet djur gäller inte försäkringen.

## Värderings- och ersättningsregler

Försäkringen får inte ge någon vinst. Den ersättning Sveland Djurförsäkringar betalar ut vid skada ska högst motsvara den ekonomiska förlusten, även om djurets avtalade försäkringsbelopp skulle vara högre.

Ersättning beräknas, om inget annat angivits, efter det värde upp till försäkringsbeloppet som djuret skulle ha haft om inte sjukdomen eller olycksfallet inträffat. Har djurets försäkrings-skydd ökat under sjukdomstiden, ska det belopp som gällde då djuret insjuknade ligga till grund för beräkning av ersättningen. Värdet beräknas utan hänsyn till eventuella skönhetsfel som endast påverkar djurets marknadsvärde men inte inverkar på dess användbarhet för avel eller andra ändamål.

Om ersättning för förlorat djur utgår av allmänna medel och denna ersättning inte uppgår till fulla värdet, ersätter Sveland Djurförsäkringar skillnaden, dock högst upp till försäkrings-beloppet.

Sveland Djurförsäkringar ska betala ersättning senast en månad efter att alla handlingar och övriga upplysningar som är av betydelse för att fastställa Sveland Djurförsäkringars betalnings-skyldighet, lämnats in. Understiger ersättningen 50 kronor sker ingen utbetalning.

Betalas ersättning senare än vad som ovan angivits, betalas ränta enligt räntelagen, dock inte om räntan understiger 50 kronor.

### Dubbelförsäkring

Försäkringstagaren måste meddela Sveland Djurförsäkringar om djuret har försäkrats hos flera försäkringsbolag, oavsett om skadan har anmälts till det andra bolaget eller inte. Försäkringen berättigar inte till högre ersättning från bolagen än för vad som sammanlagt svarar mot skadan.

### Uppsåt och grov vårdslöshet

Om ett försäkringsfall orsakas genom uppsåt utgår ingen ersättning. Om ett försäkringsfall orsakas genom grov vårdslöshet, kan ersättning utebli eller minskas med hänsyn till omständigheterna.

### Återkrav

När Sveland Djurförsäkringar betalat ut ersättning, övertar Sveland Djurförsäkringar all rätt till återkrav från den, som är ansvarig för skadehändelsen.

### Lagstiftning

Försäkringsavtalslagen (FAL) och övrig svensk lagstiftning tillämpas för detta avtal.

### Försäkringsgivare

Sveland Djurförsäkringar Ömsesidigt, 545000–7165  
Besöksadress: Stora Södergatan 47, 222 23 Lund  
Postadress:

Sveland Djurförsäkringar  
Box 199, 221 00 Lund  
Tel: 046-276 92 00

Du kan även kontakta oss via vårt kontaktformulär eller vår chatt på [www.sveland.se](http://www.sveland.se).

Sveland Djurförsäkringar står under Finansinspektionens tillsyn. Sveland Djurförsäkringar tillhandahåller djurförsäkringar för bland annat hästar, hundar, katter och smådjur.

### Försäkringens pris

Priset för försäkringen framgår av försäkringsbeskedet och premiefakturan eller av den offert lämnats. Har priset lämnats i offert, gäller prisuppgiften enligt vad som sägs i offerten eller annars avtalats. Betalningsvillkoren framgår ovan.

### Ångerrätt

När du tecknar försäkring genom ett distansavtal t.ex. via telefon eller på vår hemsida, har du rätt att ångra köpet inom fjorton (14) dagar från det att avtalet ingås. Om du vill utöva din ångerrätt måste du meddela detta till Sveland. Du kan ångra dig muntligen eller skriftligen. Om du väljer att utöva din ångerrätt äger Sveland rätt att kräva premie motsvarande för den tid som försäkringen varit gällande. Bestämmelserna om ångerrätt gäller inte om båda parter på din begäran har fullgjort sina förpliktelser enligt distansavtalet. I 3 kap. distans- och hemförsäljningslagen (SFS 2005:59) finns ytterligare bestämmelser om ångerrätten.

### Registrering och personuppgifter

Alla uppgifter som du lämnar till oss behandlas i enlighet med dataskyddsförordningen (GDPR). Registrering av personuppgifter sker i den utsträckning som är nödvändig för försäkringsadministration. Uppgifterna kommer att användas för utvärderingar, analyser och när upplysningsskyldighet finns gentemot en myndighet. Nödvändiga uppgifter lämnas till Sveland Djurförsäkringars samarbetspartners för exempelvis skadereglering. För mer information läs gärna på vår hemsida: [www.sveland.se/gdpr-och-cookies](http://www.sveland.se/gdpr-och-cookies)

### Skaderegistrering

Sveland Djurförsäkringar använder ett för försäkringsbranschen gemensamt skadeanmälningsregister (GSR). Registret innehåller vissa uppgifter om skadan och uppgifter om vem som begärt ersättning. Uppgifterna används endast i samband med skadereglering. Sveland Djurförsäkringar äger rätt att registrera skador till GSR. Det innebär att Sveland Djurförsäkringar får uppgifter på om du tidigare anmält någon skada till något försäkringsföretag.

Ändamålet med GSR är att tillhandahålla ett underlag till försäkringsföretag för att identifiera oklara försäkringsfall. Därigenom kan företagen motverka utbetalningar av försäkringsersättningar som baseras på oriktiga uppgifter.

Uppgifterna kan även användas i oidentifierad eller pseudonymiserad form för statistiska ändamål och analyser på aggregerad nivå.

Personuppgiftsansvarig för registret är Skadeanmälningsregistret (GSR) AB, Box 24171, 104 51 Stockholm. För mer information om den behandling av uppgifter som förekommer i registret se: [www.gsr.se](http://www.gsr.se)

### Preskription

Sveland Djurförsäkringar ersätter inte skada som anmäls senare än tio år efter skadetillfället.

### Allmän domstol

Inom sex månader efter skaderegleringsbeslutet kan en tvist prövas av domstol. Om tvisten rör ett mindre belopp (under ett halvt basbelopp) kan s.k. förenklat rättegångsförfarande tillämpas. Är bägge parter eniga därom, kan tvisten även avgöras enligt lag om skiljemän. Tvister med anledning av försäkringsavtalet ska avgöras av svensk domstol och med tillämpning av svensk lag.

### Besvärshänvisning - Överklagande

Ett avslag innebär oftast att det man sökt ersättning för inte omfattas av försäkringen. Den veterinärmedicinska bedömningen av sjukdoms- eller skadefallet ligger då ofta till grund för avslaget.

En del ersättningsbeslut kan grunda sig på missförstånd eller oklarheter vid skaderegleringen på grund av att exempelvis skadeanmälan är bristfällig, med följd att man blir nekad ersättning.

Om försäkringstagaren inte är nöjd med bedömningen av ett skadefall kontaktas skadeavdelningen, så att eventuella oklarheter eller missförstånd kan redas ut. Kvarstår menings-skiljaktigheter efter detta, kan ärendet omprövas skriftligt ytterligare en gång. Skriv och berätta varför du inte är nöjd. Inkom med kompletterande uppgifter i ärendet senast sex månader från det att du fått beslut från skadereglerare.

Skicka handlingarna till:  
**Sveland Djurförsäkringar, Skadeavdelningen**

Box 199  
221 00 Lund  
Du kan också mejla handlingarna till [skador@sveland.se](mailto:skador@sveland.se). Skriv "Överklagan" i mejlets rubrikfält.

Är försäkringstagaren inte nöjd med skadeavdelningens beslut kan försäkringstagaren begära att skadefallet prövas i Sveland Djurförsäkringars Skadeprövningsnämnd. Detta görs genom ett skriftligt överklagande, i vilket måste anges hur och varför beslutet bör ändras.

Den skriftliga överklagan måste inkomma senast sex månader från det att Sveland Djurförsäkringar sänt ut sitt beslut, annars förloras rätten mot bolaget.

Det skriftliga överklagandet sändes till:  
**Sveland Djurförsäkringar Skadeprövningsnämnd**

Box 199, 221 00 Lund  
Tel: 046-276 92 00  
[www.sveland.se](http://www.sveland.se)

### Allmänna Reklamationsnämnden (ARN)

ARN har särskild avdelning för försäkringsfrågor för privatpersoner. Frågor med veterinärmedicinsk anknytning kan inte prövas av ARN enligt deras reglemente.

**ARN**  
Box 174  
101 23 Stockholm  
Tel. 08-50 88 60 00  
[www.arn.se](http://www.arn.se)

### Rådgivning

Konsumenternas Försäkringsbyrå lämnar råd i frågor som rör försäkring eller skadereglering.

Konsumenternas Försäkringsbyrå  
Karlavägen 108  
Box 242 15, 104 51 Stockholm  
Tel. 08-225800  
[www.konsumenternasforsakringsbyra.se](http://www.konsumenternasforsakringsbyra.se)